**NASKAH PERCAKAPAN STANDAR**

**CANTAS CONTACT CENTRE**

1. **Standard Greeting :**

***"CANTAS Contac Centre, Selamat pagi/siang/sore/malam dengan .. (Nama CSR), bisa saya bantu?“***

1. **Sapa nama**

***“ Mohon maaf Dengan Siapa Saya Bicara “***

1. **Tawarkan Bantuan & Konfirmasi Kebutuhan**

*Tawarkan Bantuan*

***“Baik Pak/Bu... informasi apa yg bisa saya bantu?“***

*Konfirmasi Kebutuhan*

***“ Pak/Bu.... kami konfirmasi kembali pada hari ini tgl...ibu/bpk menginformasikan …***

***“ Pak/Bu.... ingin menanyakan mutasi transaksi bapak/Ibu ya***

*Solusi*

*Agent menjawab langsung pertanyan yg bersifat informasi umum*

1. **Verifikasi ( *jika diperlukan* )**

***“Baik Pak/Bu,.... sebelumnya saya akan tanyakan beberapa hal terlebih dahulu ?”***

***“Bisa Tolong Sebutkan...***

***“ Pak/Bu.... terima kasih atas informasi yg diberikan “***

1. **Probing & Solusi Tepat**

Konfirmasi A (KONFIRMASI ULANG )

Menyampaikan proses sedang dijalankan

“ ***Pak/Bu ... keluhan ibu/bpk sdh kami catat dan akan ditindaklanjuti dgn No Ticket ...***

Konfirmasi B (KONFIRMASI KEJELASAN INFORMASI)

***“ Baik Pak,Bu... apakah informasi yg saya sampaikan sudah cukup Jelas “***

1. **Tawarkan bantuan**

***“ Ada lagi yg bisa saya bantu”***

1. **Service Guarantee**

***“ baik jika kedepannya Pak/Bu... membutuhkan informasi lainnya silahkan hubungi kami kembali, atau bapak/ibu silahkan menggunakan fitur “contact us” di aplikasi, kami 24 jam kami siap membantu bpk/ibu“***

1. **Salam Penutup**

**“Saya ..(nama staff), Terima kasih … (nama Customer) telah menghubungi Cantas Contact Center Selamat Pagi/Siang/Sore/Malam, Selamat beraktifitas kembali /Beristirahat/berakhir pekan.”**